



Co-Mall
科码先锋

卖知客电子商务平台 使用说明书

目录

1、卖知客电子商务平台使用说明书概述.....	3
1.1 子系统与功能模块概述.....	3
1.1.1 前台概述.....	3
1.1.1.1 电商服务:	3
1.1.1.2 商城服务:	3
1.1.1.3 内容服务:	3
1.1.2 后台概述.....	4
1.1.2.1 电商服务:	4
1.1.2.2 商场服务:	4
1.1.2.3 内容服务.....	4
2、电商服务后台工作.....	5
2.1.1 运营.....	5
2.1.1.1 运营商品与营销.....	5
2.1.1.1.1 运营商品内容.....	5
2.1.1.2 管理系统用户.....	9
2.1.1.3 管理配送.....	10
2.1.1.3.1 配置物流公司.....	10
2.1.1.3.2 配置配送方式.....	10
2.1.1.4 配置原因.....	11
3、商场服务工作.....	11
3.1.1 品牌导览.....	11
3.1.2 意见反馈.....	12
3.1.3 服务预约.....	12
3.1.3.1 后台创建服务项.....	13
3.1.3.2 用户预约流程.....	15
3.1.3.3 后台查看预约详情.....	17
3.1.3.4 用户查看“我的预约”	18
3.1.4 问卷调查.....	18
3.1.4.1 后台操作流程.....	18
3.1.4.2 前端操作流程.....	20
3.1.5 停车缴费.....	22
3.1.5.1 后台操作流程.....	22
3.1.5.2 端操作流程.....	24
3.1.6 二维码业务.....	26
3.1.7 商场服务管理.....	27
3.1.7.1 商场运营人员配置可配置活动奖品为优惠券（活动绑券）	27
3.1.7.2 商场运营人员配置限制部分用户参与的商场活动（等级限购）	27
3.1.7.3 商场运营人员配置限制部分用户参与的商场活动（生日预约活动）	28
3.1.7.4 商场运营人员配置需现金支付类商场活动（积分+现金）	30
3.1.7.5 商城运营人员给未参与活动的用户进行退款操作.....	30

3.1.7.6 活动开始前，运营人员可以通知用户参与活动.....	34
3.1.7.7 商场运营人员 / 店员 导出报名记录.....	35
3.1.8 室内导航.....	36
4、内容服务工作.....	38
4.1.1 用户创建笔记.....	38
4.1.1.1 在用户初次进入发布笔记页面时，要求用户同意 EULA 条款.....	38
4.1.1.2 发布内容过滤不良内容.....	39
4.1.1.3 用户选择图片、视频、拍照发布笔记.....	41
4.1.1.4 用户创建一条笔记，保存草稿或发布，均可查询到记录.....	42
4.1.1.5 用户在笔记中，关联相关话题.....	42
4.1.1.6 用户在笔记中，关联地点（对接高德）.....	42
4.1.1.7 不同用户身份关联商品限制.....	42
4.1.1.8 选择高德地图的定位城市.....	43
4.1.2 用户浏览笔记.....	45
4.1.2.1 用户按模块浏览笔记列表点击进入可浏览笔记详情.....	45
4.1.2.2 用户按作者查看笔记.....	45
4.1.2.3 用户按话题查看笔记.....	45
4.1.2.4 用户查看其他用户主页的相关笔记.....	45
4.1.2.5 用户查看笔记详情中的商品链接.....	45
4.1.2.6 发现页中展示推荐笔记瀑布流.....	46
4.1.2.7 用户对自己发布的笔记删除.....	47
4.1.2.8 用户查看个人中心收藏、点赞的笔记.....	47
4.1.2.9 用户发布的笔记，依据规则分发到不同区域进行展示.....	47
4.1.3 笔记互动.....	48
4.1.3.1 用户间拉黑.....	48
4.1.3.2 用户看到喜欢的笔记，对笔记进行点赞.....	48
4.1.3.3 用户看到喜欢的笔记，对笔记进行收藏.....	48
4.1.3.4 用户对笔记发表评论，并查看评论.....	48
4.1.3.5 用户在笔记详情页对评论的互动（回复&删除）.....	48
4.1.3.6 用户分享笔记详情（微信好友-小程序卡片）.....	49
4.1.3.7 用户 A 关注用户 B.....	50
4.1.3.8 用户在消息中心对评论的互动.....	50
4.1.3.9 用户举报违反协定的内容.....	51
4.1.3.10 用户在交互信息中查看获赞和收藏的详细情况.....	51
4.1.3.11 用户标记不喜欢的笔记内容.....	51
4.1.3.12 功能描述.....	51
4.1.4 运营管理.....	52
4.1.4.1 运营人员创建并管理板块.....	52
4.1.4.2 运营人员创建并管理话题.....	53
4.1.4.3 自动审核笔记.....	54

1、卖知客电子商务平台使用说明书概述

1.1 子系统与功能模块概述

卖知客电子商务平台系统主要包括前台、后台两大子系统。前台向公众开放，是客户从网上访问电商平台所访问的系统端口，而后台是商家内部管理系统的端口，为商家员工工作使用的管理系

1.1.1 前台概述

前台系统是由商家会员使用，进行商品交易的系统，享受售后服务等。其主要包括下列页面，功能模块与功能：

1.1.1.1 电商服务：

- 1) 首页，登录页，列表页，详情页，购物车，订单页等；
- 2) 首页轮播图，火爆专区，楼层等；
- 3) 商品列表页，搜索列表页、分类列表页等；
- 4) 商品详情页；
- 5) 登录注册找回密码页，包括：注册页面、登录页面(包含联合登录)、找回密码等；
- 6) 购物车及结算页，包括：购物车页、订单页、结算中心页等；
- 7) 会员中心页，包括：会员中心欢迎页、我的订单、我的积分、我的卡券、我的商品、我的信息、我的资料、安全信息等；
- 8) 帮助信息及公告页面，包括：公告信息列表页、客户服务列表页、公告信息详情页、客户服务详情页等；
- 9) 商品评论页；

1.1.1.2 商城服务：

- 1) 首页，登录页，商场楼层页，门店详情页等；
- 2) 品牌列表页，品牌详情页等；
- 3) 意见反馈页，服务预约页，问卷调查页等；
- 4) 车牌绑定页，停车费展示页，停车费支付页等；
- 5) 二维码服务页等；
- 6) 商场活动列表页，商场服务详情页等；
- 7) 室内导航页等；

1.1.1.3 内容服务：

- 1) 创建笔记页等；
- 2) 浏览笔记页，笔记搜索页，圈子页等；
- 3) 笔记互动页，用户浏览通知页等；

1.1.2 后台概述

后台系统是一套商城管理系统，由商城管理用户使用，主要功能模块包括：商品管理、会员管理、界面管理、品牌管理、促销管理、交易管理、权限管理、配送管理、配置管理、售后管理等。

1.1.2.1 电商服务：

- 1) 商品管理：在一个优秀的电子商务系统中，所有的关键核心点主要是围绕商品数据进行的。商品数据信息始终是第一要素，是客户需求的原动力。商品数据通常主要包括品类管理、录入维护、商品图片发布、价格设置、上下架、相关性配置等，是电子商务平台系统运营者关键任务的核心组成部分；
- 2) 促销管理：通俗的说，可以实现单品或订单的满赠与加价购：购买指定商品可以获得赠品；指购买指定商品再加一点钱就可以很优惠的购买到其它相关商品；购买某类商品品类/品牌，超过指定金额，免费送礼品；购买某类商品品类/品牌，超过指定金额，再加一点钱就可以很优惠的购买到其它相关商品；只要购买指定商品品类/品牌，就可以有赠品优惠；
- 3) 界面管理：前台页面的内容通常需要根据特有的图片、文字以及链接来动态的进行发布商城系统的促销信息即某类主题促销推荐，系统针对此种需要，提供了灵活的页面管理系统；根据前台的页面布局的定义规定，在后台可以配置不同的推荐板块分类，然后在每个板块下，进行动态更换推荐数据信息，推荐数据信息可以是一个或者多个，展示到前台的形式可以是广告图片或者海报的方式，主要设置包括：标题、图片、链接地址、顺序；

1.1.2.2 商场服务：

- 1) 商场管理、品牌导览管理：作为运营人员，可以在商城后台配置门店的楼层信息；配置的楼层信息展示在前端，已便于用户按楼层进行；
- 2) 意见评价管理：对用户在前台提交的对商场的意见评价进行处理，填写备注等工作；
- 3) 服务管理：后台配置服务，可以查阅预约详情页，并依据预约名单发放服务
- 4) 问卷调查管理：创建问卷发给用户，采集用户需求，提升服务质量；
- 5) 停车服务管理：运营人员查看停车缴费记录，设置停车费缴费规则，配置停车缴费入口；
- 6) 二维码管理：运营人员操作生成门店 / 店铺二维码，方便线下推广小程序，将线下用户引流到线上；同时门店人员可以统计门店 / 店铺推广数据；
- 7) 商场活动管理：运营人员在后台设置商场活动，发布到前台，用户可以参与相应的活动；

1.1.2.3 内容服务

- 1) 板块管理、话题管理、城市管理：运营人员在后台设置不同的板块，如：大牌、潮搭、美妆，发布到前台，用户通过切换查看不同板块、话题、城市的内容；
- 2) 笔记审核管理、黑名单管理：运营人员在后台设置笔记是否是自动过审，并对没有过审的笔记进行人工审核，对黑名单进行管理；

2、 电商服务后台工作

这部分将按商城运营人员在工作中有可能遇到的工作场景详细讲解商城的使用，最终目的就是使任何人都可以通过这部分的讲解在工作中快速使用商城后台系统。

所谓商城后台工作场景指的是：

- 1、 某种角色的商城工作人员
- 2、 因为某种工作需求
- 3、 发起某种工作流程
- 4、 通过使用商城的某个或某些模块以及功能
- 5、 完成特定工作目标的流程。
- 6、 系统数据可以分为两大类静态数据和动态数据，静态数据就是

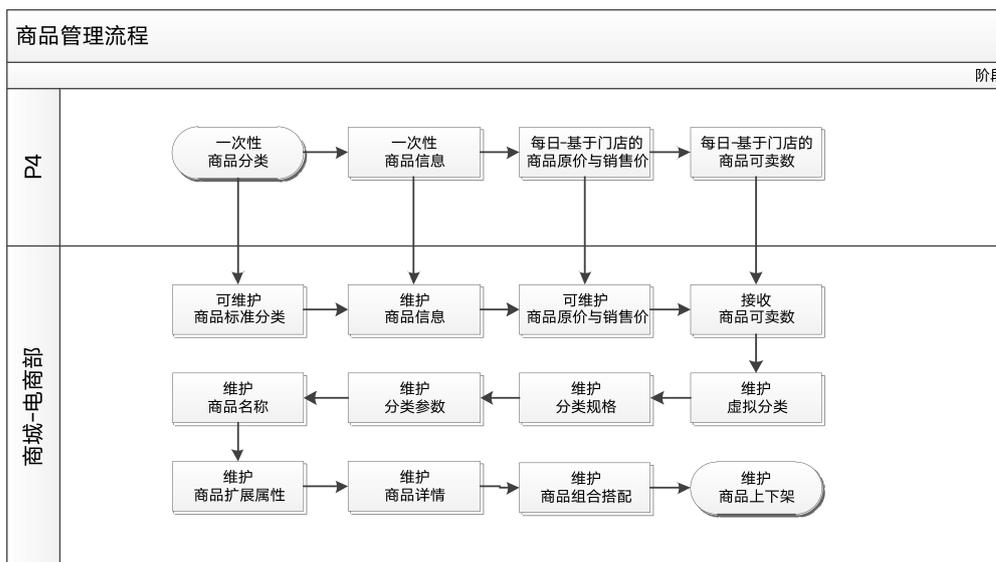
2.1.1 运营

2.1.1.1 运营商品与营销

电商网站的三大主题就是商品，会员和交易，这三个是一个电商网站的基础，所以说本书这章将对商城商品的运营场景，工作与步骤进行详细讲解。同时电商行业一般把营销与促销，以及相关数据分析等工作也算作商品运营范畴，所以这一章节也会包括。

2.1.1.1.1 运营商品内容

这部分主要包括商城系统商品内容运营所涉及的工作，如管理商品品牌，管理商品标准分类，虚拟分类，管理商品规格与属性等工作。



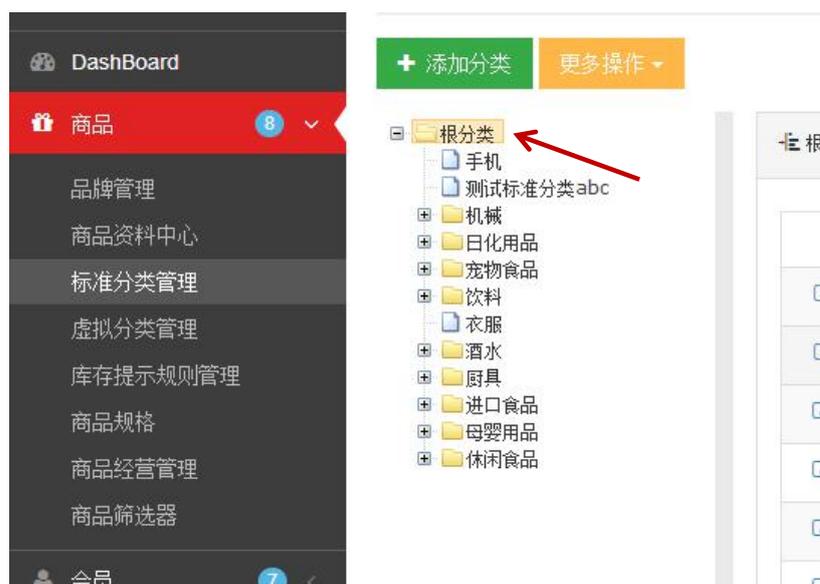
2.1.1.1.1.1 配置品牌

平台运营人员在工作中为了配合新商品上架等工作，经常需要首先去浏览品牌相关信息，编辑品牌信息，启用或者禁用品牌，这时就需要进入后台商品模块，品牌管理功能页列出系统中所有品牌信息进行浏览和相应操作。商城系统中任何商品/货品都要有自己的品牌，所以当有新商品进入商城就需要为他选择他所属的品牌，如果没有相应品牌就需要在商城中添加这个商品的牌子。如果有大量品牌需要添加，则可以批量导入品牌。



2.1.1.1.1.2 管理标准分类

商城中商品的标准分类为说明书 ERP 系统中导入的说明书标准商品分类，是商城中商品分类的根本依据，一个商品只能属于一个分类，商城系统标准分类将分三级。

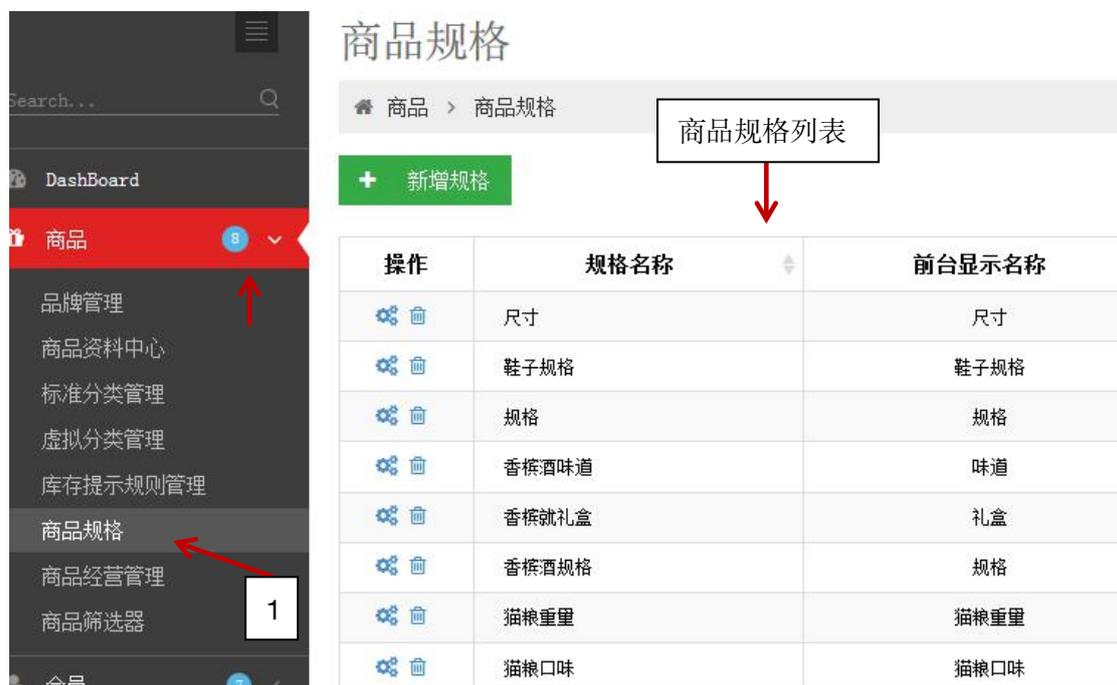




相关模块与功能: 商品 ≥ 标准分类管理

2.1.1.1.1.3 配置商品规格

商城中的商品规格是商品必须的维度，用于区分商品的货品，如：笔记本的新品速度，硬盘容量等。商城运营人员在这里设置后，会显示在前台商品详情页，也会是商品搜索与筛选的重要参数。在商品规格模块可以预先为商品标准分类设置好规格并使以后这个分类商品继承配置好的规格。



相关模块与功能: 商品 ≥ 商品规格

2.1.1.1.1.4 管理商品基本信息

浏览商品列表，并且可以对商品进行编辑或删除。



2.1.1.1.1.5 管理虚拟分类

一个商品只能属于一种标准分类，所以商品和标准分类的关系是 1V1 的关系，而对于虚拟分类，一个商品却可以属于多个虚拟分类，所以商品和虚拟分类的关系是 nVn 的关系。虚拟分类的主要目的是更方便的展示商品，是客户更方便的找到商品，做活动配合营销，搜索分类等。



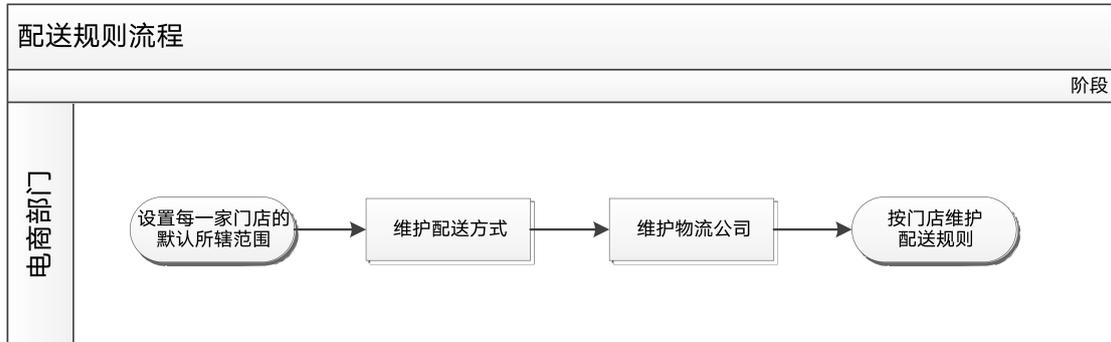
2.1.1.2 管理系统用户

在这里可以管理商城系统用户，如：为运营人员创建管理员账户，浏览当前系统用户列表以及详细信息，修改系统用户列表等。



2.1.1.3 管理配送

在这个模块商城管理人员可以进行设置配送公司与设置物流方式的工作。



2.1.1.3.1 配置物流公司

Dashboard 物流公司管理 x 配送方式管理 x 配送管理 x 准时达服务管理 x

配送 > 物流公司管理

物流公司列表

+ 新增物流公司信息

操作	公司名称	公司代码	公司网址	
	广发vhjvexvc	d	d	d
	法规法规和	ffff	dddd	fdff
	多发点	sdfs	fdafdsfdf	sdfsdfdf
	跑的快	233	www.baidu.com	www.baidu.
	跑得快	998989	www.runfast.com	

2.1.1.3.2 配置配送方式

商城运营人员可以在这里设置商品的配送方式。



2.1.1.4 配置原因

会员在提建议，售后申请，退/换货等时候可以为遇到的问题或者需要的服务选择原因，平台运营人员在关闭订单等时候也需要为相应操作选择原因。平台管理人员可以在这里设置好原因选项供会员和操作人员相应场景进行选择。



3、商场服务工作

3.1.1 品牌导览

作为运营人员，可以在商城后台配置门店的楼层信息；配置的楼层信息展示在前端，已便于用户按楼层进行导览。

后台路径

门店管理 - 门店管理，选择某个门店，可以配置楼层信息。



3.1.2 意见反馈

用户在海信小程序/APP 中的个人中心，通过意见反馈入口进入意见反馈页面，可以对不同的门店提出留言、投诉、意见、表扬；



3.1.3 服务预约

大型商场作为集购物、餐饮、休闲、娱乐等多功能一体的场所，每日接待大量用户与顾客，通过为用户提供全面的即时/特定需求，提升服务质量。

1/作为商城，通过提供预约服务，可以实现：

- 为商场的用户和顾客提供更加人性化服务，提升服务质量与水平；
- 通过预约服务的线上配置，提升品牌与商场的智能化，拓宽竞争面，拉升竞争力；
- 通过预约，可以更准确的了解用户需求，协调与配置可用于服务的资源

2/作为运营管理者，通过提供预约服务，可以实现：

- 通过后台管理可以提供预约服务的品类、数量、控制服务的预约与发放；
- 通过预约后台，查看预约客户的姓名、联系方式、预约时间，在发放服务时核验预约者的身份。
- 查看服务设施的使用状态，并及时对预约者做出归还提醒。

3/作为用户，通过提供预约服务，可以实现：

- 查看预约服务，并通过线上登记必要信息进行服务的预约；
- 用户可以选择待预约服务的品类、数量与时间。

3.1.3.1 后台创建服务项

1/添加入口：

- 增加一级入口【服务预约】，位置在【商场活动】下
- 一级目录【服务预约】下，设置四个二级菜单,依次为（服务配置）（预约详情）（订单状态）（订单核销）

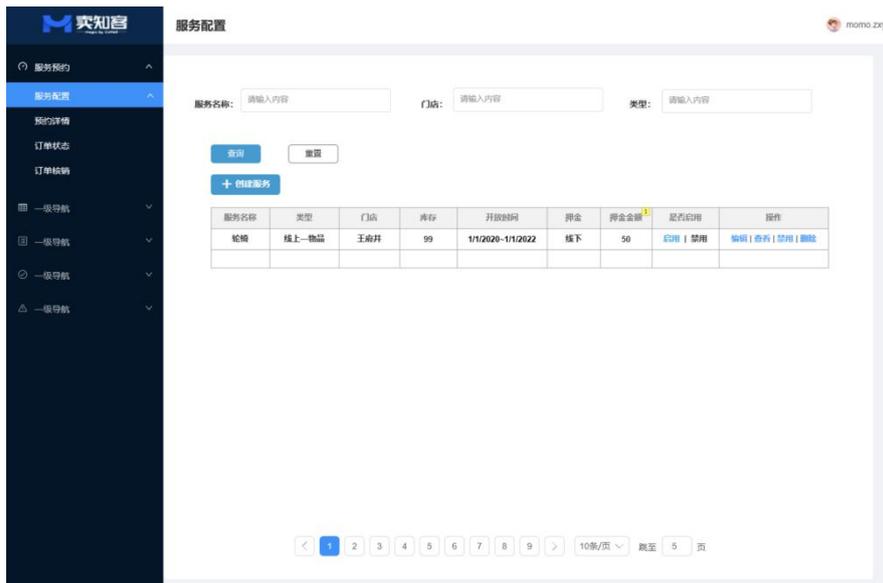


2/服务配置

点击“服务配置”，进入该界面；

页面组成：

- 可以根据{服务名称}、{门店}进行查询搜索，相应的输入搜索框；
- 按钮：{+创建服务}，点击可进行服务创建，跳转页面到创建服务页面；
- 列表：显示创建过的所有服务项，以及单个服务项内容：服务名称、类型、门店、库存、开放时间、押金、押金金额、启用、操作。
- 操作解释：①编辑：可以点击进入对配置各项进行调整；②查看：查看服务项的各项配置详情；③禁用，禁用后不在再开放给用户 ④删除：启用状态下不可删除



3/点击"创建服务", 配置新的预约服务

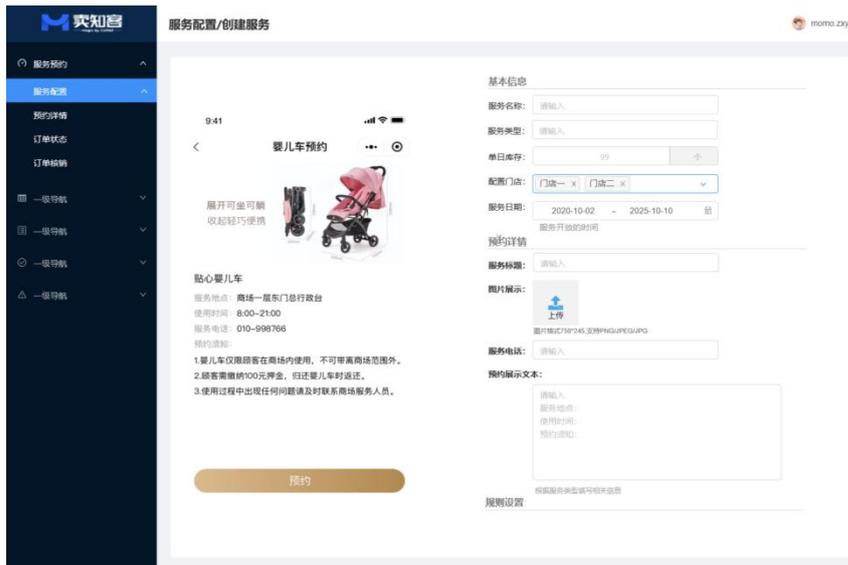
- 点击“创建服务”，跳转此界面；
- 创建组成为：{基本信息}、{预约详情}、{规则设置}三部分；
- {基本信息}、{预约详情}按照 UE 配置，{预约详情}内容对应前端预约详情页；
- {规则设置}单独放到下一小节

4/基本信息

- 服务名称：对应后台
- 服务类型：有四个选项，线上-物品、线上-场地、线下-物品、线下-场地；后台选择线上型，前端展示“预约”button，选择线下型，则不展示。
- 单日库存：对应后台
- 配置门店：选择门店，一般为单选、但是支持多选。
- 服务日期：开放时间、对应后台

5/预约详情

- 服务标题
- 图片展示
- 服务地点
- 使用时间
- 预约须知



6/预约规则设定——跟上一个界面在同一个页面

{规则设置}包括“押金设置”、“时间设置”和“数量设置”三个部分
押金

缴纳选择不需要，则后续选项都不用选择

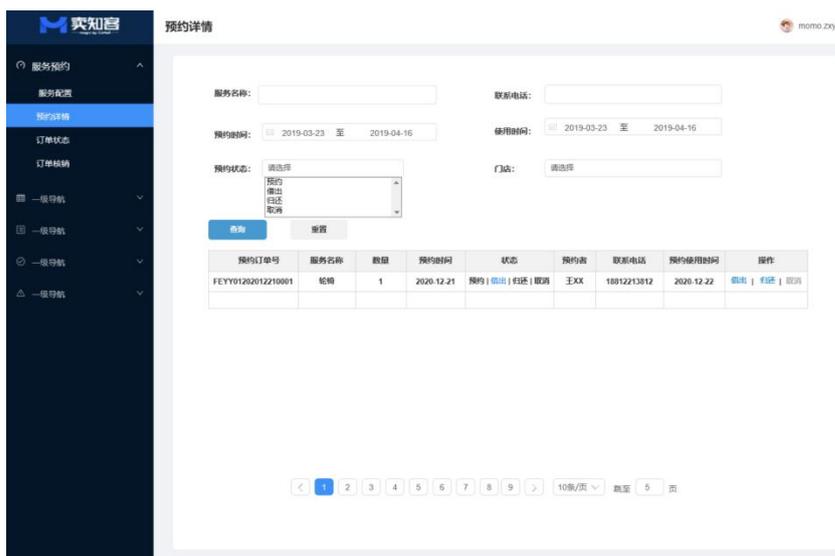
选择需要，选择缴纳方式、金额设置、押金返还方式、返还规则

3.1.3.2 用户预约流程

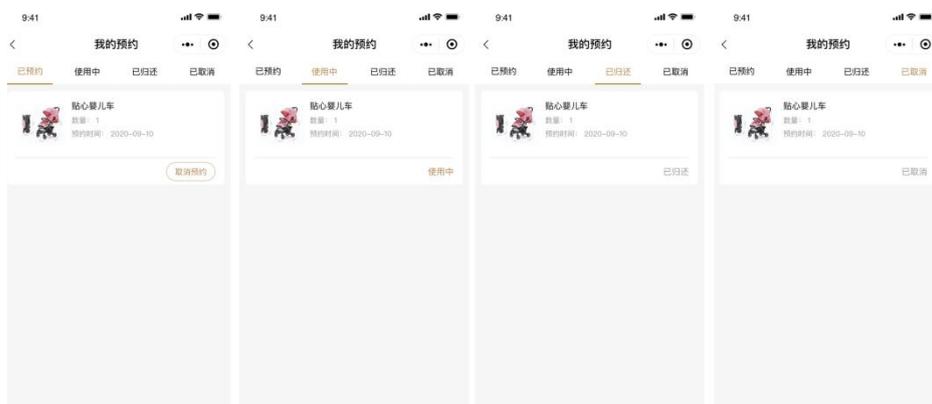




3.1.3.3 后台查看预约详情



3.1.3.4 用户查看“我的预约”



3.1.4 问卷调查

提高会员互动性，采集用户需求，提升服务质量，提高用户体验

1/调查问卷、试用反馈、投票调查

- 调查问卷：配置在小程序弹框广告或首页导航模块，顾客填写后可赠送一定奖励：优惠券、积分、抽奖

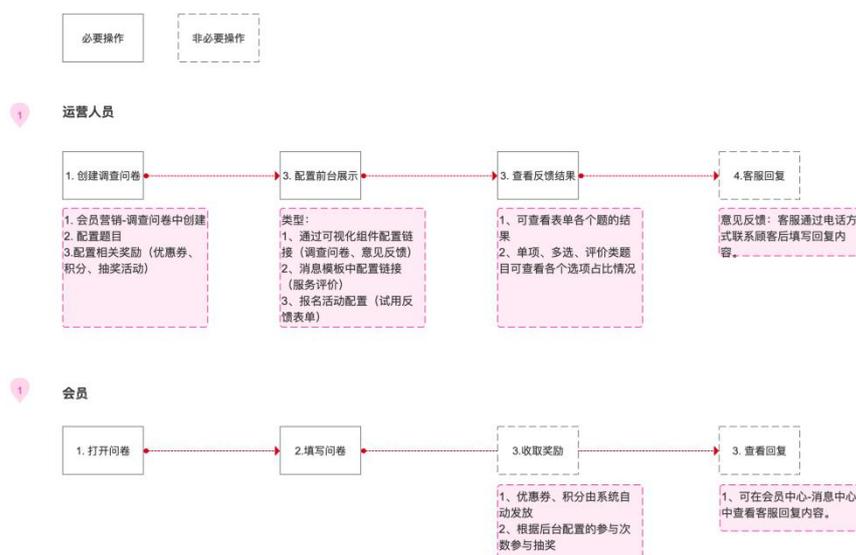
- 试用反馈：试用装活动申请成功收到商品后，试用完成后填写相关试用体验和建议

2/意见反馈

- 一般固定配置会员中心页面，顾客可填写反馈类型、内容、上传相关图片

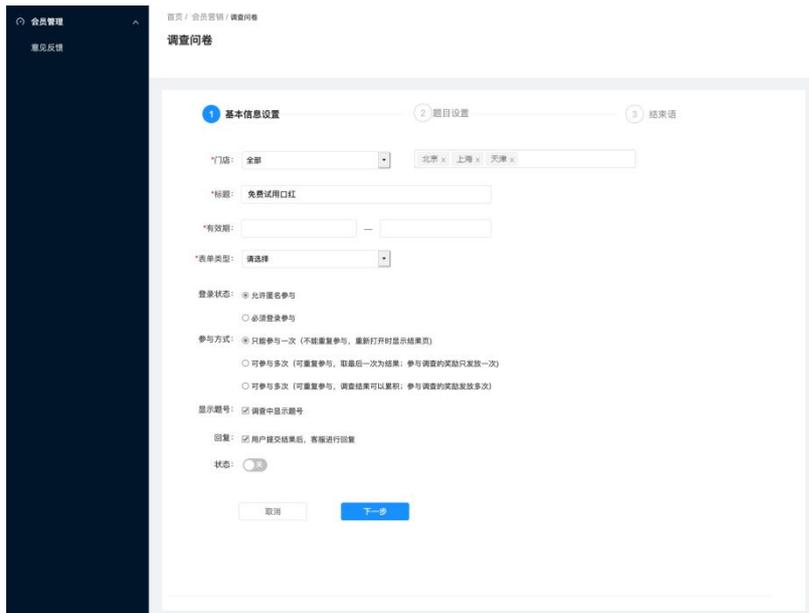
3/服务评价

— 在顾客离场或消费后，通过发送微信消息（公众号、小程序）的方式收集客户反馈信息

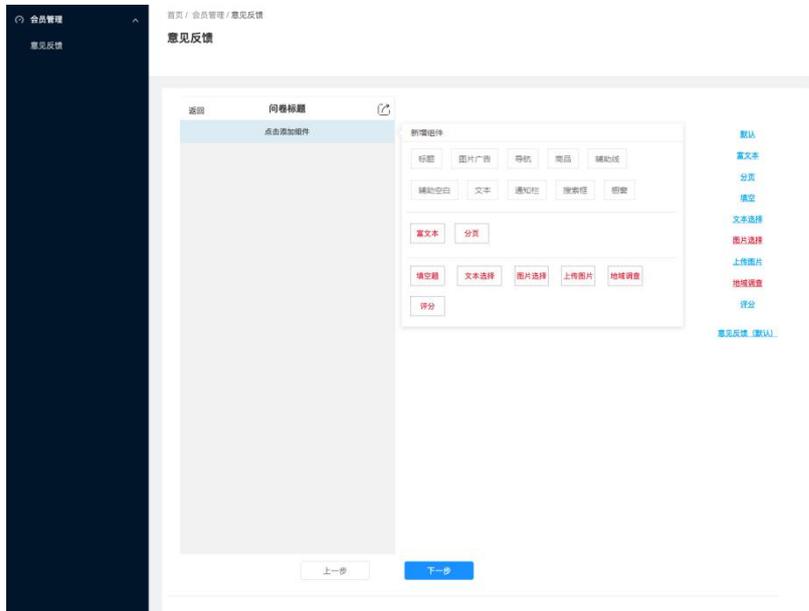


3.1.4.1 后台操作流程

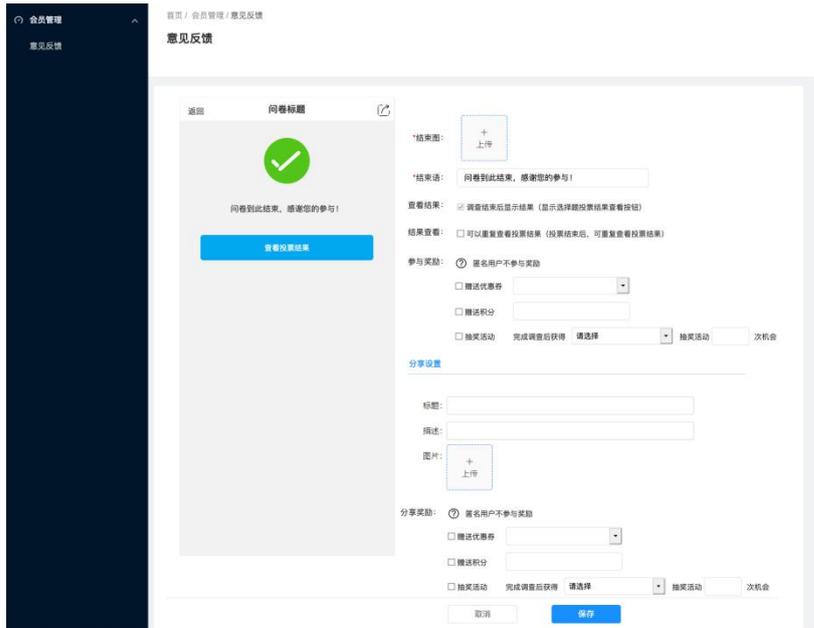
1/基础信息设置



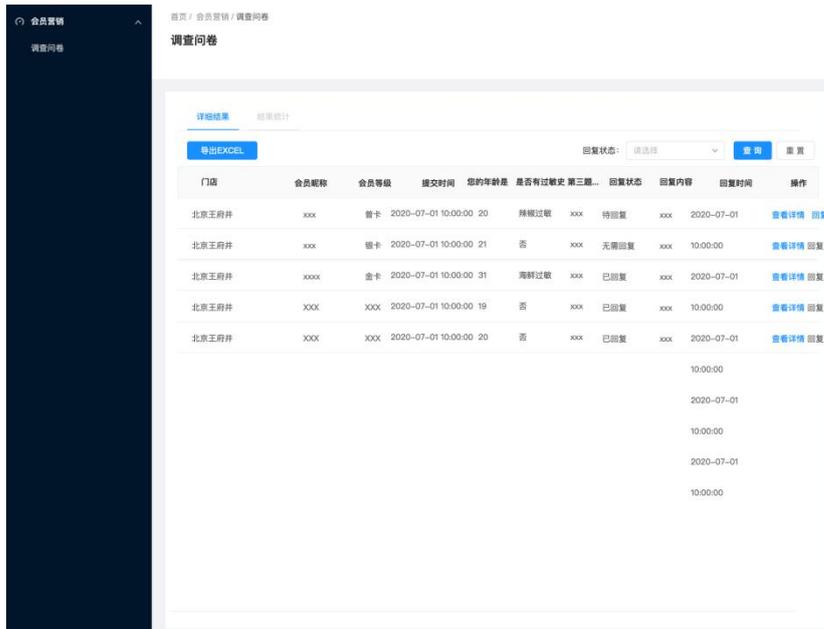
2/题目设置



2、结束语及奖励设置



3/查看调查结果



3.1.4.2 前端操作流程

1/调查问卷、投票



2/意见反馈

返回
意见反馈
✎

您反馈的类型

留言 **投诉** 建议 表扬

反馈内容

上传图片 (选项, 限3张)

+ Upload

提交



3/服务评价



3.1.5 停车缴费

3.1.5.1 后台操作流程

运营人员可查看停车缴费管理目录并可新增停车缴费规则

+ 新增
门店名称:
查询
重置

门店名称	缴费说明	操作
百货大楼	缴费说明缴费说明缴费说明缴费说明缴费说明	开启 编辑
哈密店	缴费说明缴费说明缴费说明缴费说明缴费说明	关闭 编辑
北京路店	缴费说明缴费说明缴费说明缴费说明缴费说明	开启 编辑
百货大楼	缴费说明缴费说明缴费说明缴费说明缴费说明v缴费说明缴费说明	关闭 编辑
哈密店	缴费说明缴费说明缴费说明缴费说明缴费说明缴费说明缴费说明	开启 编辑
北京路店	缴费说明缴费说明缴费说明缴费说明缴费说明	关闭 编辑

<
1
2
3
4
5
6
7
8
9
>
10条/页
跳至
5

缴费规则设置

* 选择门店:

图片广告:

目前仅支持上传一张图片。尺寸: 宽750*高不限; 格式: jpg、jpeg; 大小: 小于1M

停车缴费说明: 请输入停车场说明, 如:
1、停车收费标准: 4元/小时, 不满1小时计时单位, 按15分钟1元计算;
2、请于缴费后15分钟内离场, 15分钟后将重新开始计费

运营人员查看缴费记录, 以便核对车辆出停车场进入停车场时间;

门店名称: 车牌号: 手机号: 入场时间: 至

出场时间: 至 订单号:

门店名称	订单编号	车牌号	下单人	下单手机号	应缴金额	实缴金额	订单状态	入场时间	缴费时间	累计时长	操作
北京路店	0101200728185119203941	冀GA6560	用户昵称	手机号	6.00	0.00	已完成	2020-09-30 21:00:00	2020-09-30 18:00:00	0天0小时0分0秒	查看详情
昌平店	0101200728185119203941	冀GA6560	用户昵称	手机号	8.00	0.00	已完成	2020-09-30 18:00:00	2020-09-30 18:00:00	0天0小时0分0秒	查看详情
石景山店	0101200728185119203941	冀GA6560	用户昵称	手机号	10.00	0.00	已完成	2020-09-30 18:00:00	2020-09-30 18:00:00	0天0小时0分0秒	查看详情
朝阳店	0101200728185119203941	冀GA6560	用户昵称	手机号	20.00	3.00	已完成	2020-09-30 18:00:00	2020-09-30 18:00:00	0天0小时0分0秒	查看详情
哈密店	0101200728185119203941	冀GA6560	用户昵称	手机号	100.00	4.00	已完成	2020-09-30 20:00:00	2020-09-30 19:00:00	0天0小时0分0秒	查看详情
哈密店	0101200728185119203941	冀GA6560	用户昵称	手机号	1000.00	2.00	已完成	2020-09-30 18:00:00	2020-09-30 18:00:00	0天0小时0分0秒	查看详情

< 1 2 3 4 5 6 7 8 9 > 10条/页 跳至 5 页

运营人员在后台为用户解绑车牌, 首先查看解绑车牌列表, 操作“解绑车牌”

智慧停车

停车缴费

缴费记录

解绑车牌

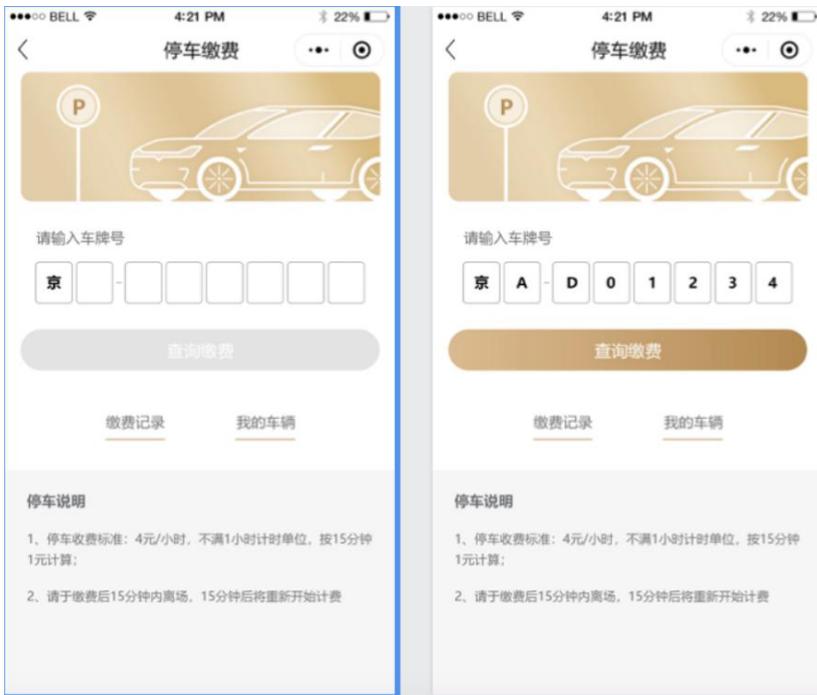
车牌号: 手机号:

绑定的车牌号	用户昵称	用户手机号	绑定时间	操作
冀GA6560	用户昵称	手机号	2020-09-08 18:00:00	解绑车牌
冀GA6560	用户昵称	手机号	2020-09-08 18:00:00	解绑车牌
冀GA6560	用户昵称	手机号	2020-09-08 18:00:00	解绑车牌
冀GA6560	用户昵称	手机号	2020-09-08 18:00:00	解绑车牌
冀GA6560	用户昵称	手机号	2020-09-08 18:00:00	解绑车牌
冀GA6560	用户昵称	手机号	2020-09-08 18:00:00	解绑车牌



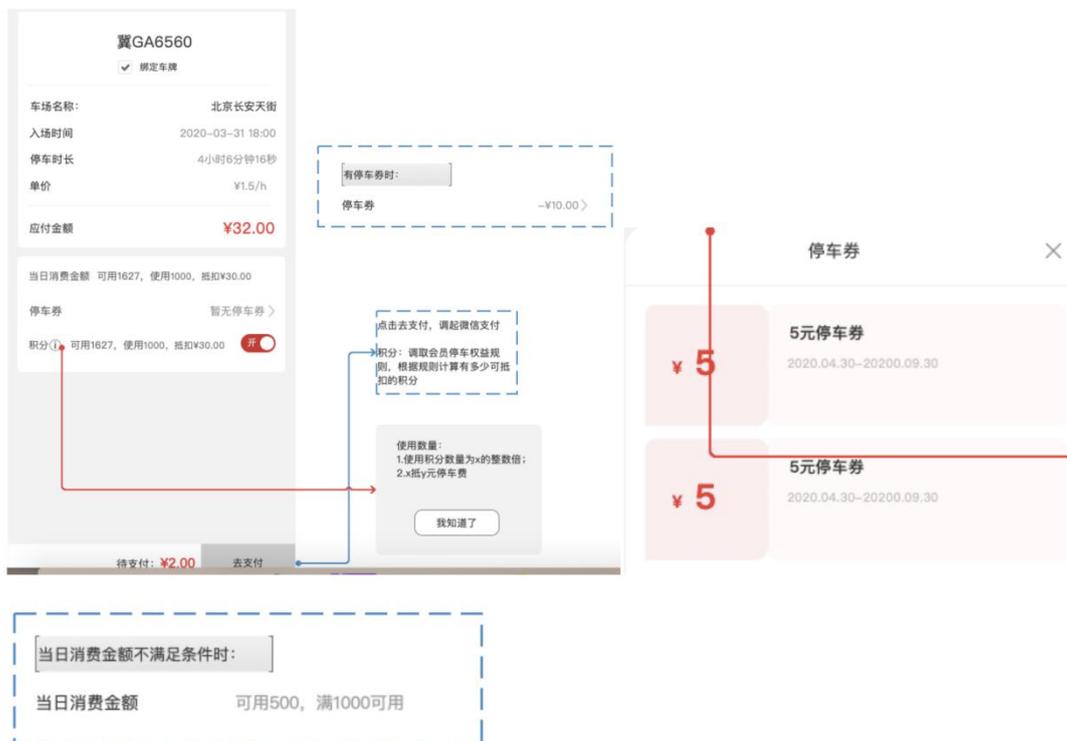
3.1.5.2 端操作流程

用户进入停车缴费页面，可以对车辆进行缴费；





用户缴费页面使用当日消费金额、停车券、积分抵扣停车费



用户可绑定车牌，方便以后查询缴费订单，亦可解绑车牌



3.1.6 二维码业务

运营人员操作生成门店 / 店铺二维码，方便线下推广小程序，将线下用户引流到线上；同时门店人员可以统计门店 / 店铺推广数据

创建二维码:



运营人员可以在“二维码管理”中查看配置的活动，下载活动二维码；

活动名称:

+ 创建二维码

活动名称	二维码类型	落地页面	推广渠道	操作
拉新活动	门店二维码	小程序首页	线下地推	编辑 下载二维码 导出数据
拉新活动	店铺二维码	小程序首页	线下地推	编辑 下载二维码 导出数据
拉新活动	导购二维码	小程序首页	线下地推	编辑 下载二维码 导出数据
抽奖活动	门店二维码	抽奖页面	线下地推	编辑 下载二维码 导出数据
抽奖活动	店铺二维码	抽奖页面	线下地推	编辑 下载二维码 导出数据
抽奖活动	导购二维码	抽奖页面	线下地推	编辑 下载二维码 导出数据

运营人员可以在“二维码管理”中查看配置的活动，点击活动操作的“导出数据”可以查看数据（字段包括二维码名称、活动名称、二维码类型、扫码数、注册数）

3.1.7 商场服务管理

3.1.7.1 商场运营人员配置可配置活动奖品为优惠券（活动绑券）

运营人员申请试用装类关联商品的活动可以设置绑定优惠券，用户报名成功后绑定一张优惠券给用户，已便于通过优惠券来记录账务。

活动设置绑定优惠券

* 奖品设置: 线下发放奖品 报名成功后生成活动二维码，用户凭码参与活动

优惠券 报名成功后给用户绑定一张优惠券

选择优惠券: [添加优惠券](#)

3.1.7.2 商场运营人员配置限制部分用户参与的商场活动（等级限购）

作为王府井商城运营人员嘉祺，期望报名类活动可以设置可参与的会员等级，已便于让高等级的会员享有更多的参与活动的权利。

限制等级

* 报名名额: 活动总计 个名额

参与用户身份: 全部用户 部分用户

通过用户等级筛选

1/参与用户身份: 增加“部分用户”选项, 选择这个选项后, 展示出“通过会员等级筛选”项

2/用户可以选择一个或多个会员等级, 选中效果如下; 仅符合等级的会员才可以参与报名

贵宾卡 × 金卡 ×

3/如未选中等级, 默认所有等级的会员都可以参与活动报名。

3.1.7.3 商场运营人员配置限制部分用户参与的商场活动 (生日预约活动)

作为商城运营人员, 期望可以按月给高级会员提供生日预约活动, 仅限当月生日用户参与; 通过丰富的会员活动来提升会员留存。

报名设置

* 活动模式: 非报名类 报名类 勾选后, 用户需要先报名后参与活动

* 报名时间: 开始时间 ~ 结束时间

报名时限: 至少提前 天报名

* 报名名额: 总计 个名额

* 参与人群: 全部用户 指定用户

用户等级: vip会员 × 黄金会员 ×

生日范围: 12月1日 至 12月31日

报名须知: 报名说明会展示在用户填写报名信息页。
可以填写退款说明等信息

1/报名时制: 至少提前 N 天报名

2/参与人群: 全部用户或者指定用户

默认选中“全部用户”, 用户可以切换为“指定用户”, 选中“指定用户”后, 下方出现“用户等级”、“生日范围”字段, 未配置卡等级, 视为所有卡等级用户都可以参与; 选中某个等级后, 仅当前等级的用户才可以参与。

前端详情页



3.1.7.4 商场运营人员配置需现金支付类商场活动（积分+现金）

作为王府井商城运营人员嘉祺，期望报名类活动可以让用户消耗积分或者现金，已便于提升活动履约率、抵扣活动成本。

积分+现金

*报名价格： 免费报名

需支付 积分 + 元

30分钟内订单未支付，自动取消订单

*退款设置： 未参与活动不自动退，需手工退 自动退

3.1.7.5 商城运营人员给未参与活动的用户进行退款操作

作为商城活动运营人员，期望商城活动的“退款设置”“未参与活动不自动退款，需手工退”时，可以收工给用户退款

1/业务描述

活动中关闭订单

路径：报名记录列表页，操作项“关闭”按钮



待参加的订单，如果用户想取消，可以致电客服；运营人员帮忙取消

- 待参加订单：展示“关闭”按钮；其他订单不展示“关闭”按钮
- 用户点击关闭的时候，弹窗给予用户提示

1) 退款设置为“未参与活动不自动退，需手工退”的活动，对应的订单关闭时提示如下：



选择退款后，会自动触发退款；订单状态改为已关闭。

选择不退款后，不处罚退款；订单状态改为已关闭。

待参加订单关闭后释放名额

2) 退款设置为“自动退”的活动，对应的订单关闭时提示如下：



关闭交易

订单编号: 61011201015092538806787

支付金额: 30积分+15元

订单状态: 待参加

客服备注:

当前活动“退款设置”为“自动退”，关闭订单后会自动退款

确定 取消

点击“确定”会自动触发退款，订单状态为已关闭。

待参加订单关闭后，释放报名名额

- 积分退款需要体现在积分明显中

活动结束后退款

- 活动已结束后，用户未参与活动，可以致电客服进行退款，用户可以操作退款。
- 路径：报名记录列表页，操作项“退款”按钮



用户点击“退款”时，弹窗给予提示

选择退款，点击确认后，退款成功，订单状态改为已退款，退款状态为已退款

- 2.活动结束后，自动退的订单触发自动退款。

退款成功后，订单状态改为已退款，退款状态变为已退款

运营人员查看关闭订单，对订单进行退款处理

路径：活动管理--商城活动管理--退款管理



- 1.此处展示的订单数据:

- 1) 展示关闭的订单,
- 2) 已完成订单中，用户没有参加活动的订单

3) 按订单下单时间展示，下单时间晚的展示在前

2.订单列表元素:

门店、活动名称、订单编号、退款金额、退款状态（未退款、退款成功、退款失败）、备注、操作项（退款、重新退款）

1) 退款状态——未退款

关闭订单中，选择不退款的展示未退款；

活动结束后，未参与活动，也未操作过退款的订单，展示未退款；

未退款的订单，操作项展示为“退款”，点击“退款”，可以进行退款操作



退款

订单编号: 61011201015092538806787

支付金额: 30积分+15元

订单状态: 已完成

客服备注:

当前活动“退款设置”为“未参与活动不自动退，需手工退”

请确认，关闭订单是否进行退款: 退款 不退款

确定 取消

2) 退款状态-退款成功

退款成功的订单，操作项展示为空

3) 退款状态-退款失败: 退款失败的，需要在“备注”字段，展示失败原因

退款失败的，操作项展示“重新退款”，点击重新退款，可以重新发起退款

3.1.7.6 活动开始前，运营人员可以通知用户参与活动

作为商场的运营人员，希望能在活动前对用户进行通知，已提示活动参与率



3.1.7.7 商场运营人员 / 店员 导出报名记录

作为商场活动的运营人员，期望可以导出报名记录，依据导出的报名记录后和报名者联系已确认报名者参与活动情况

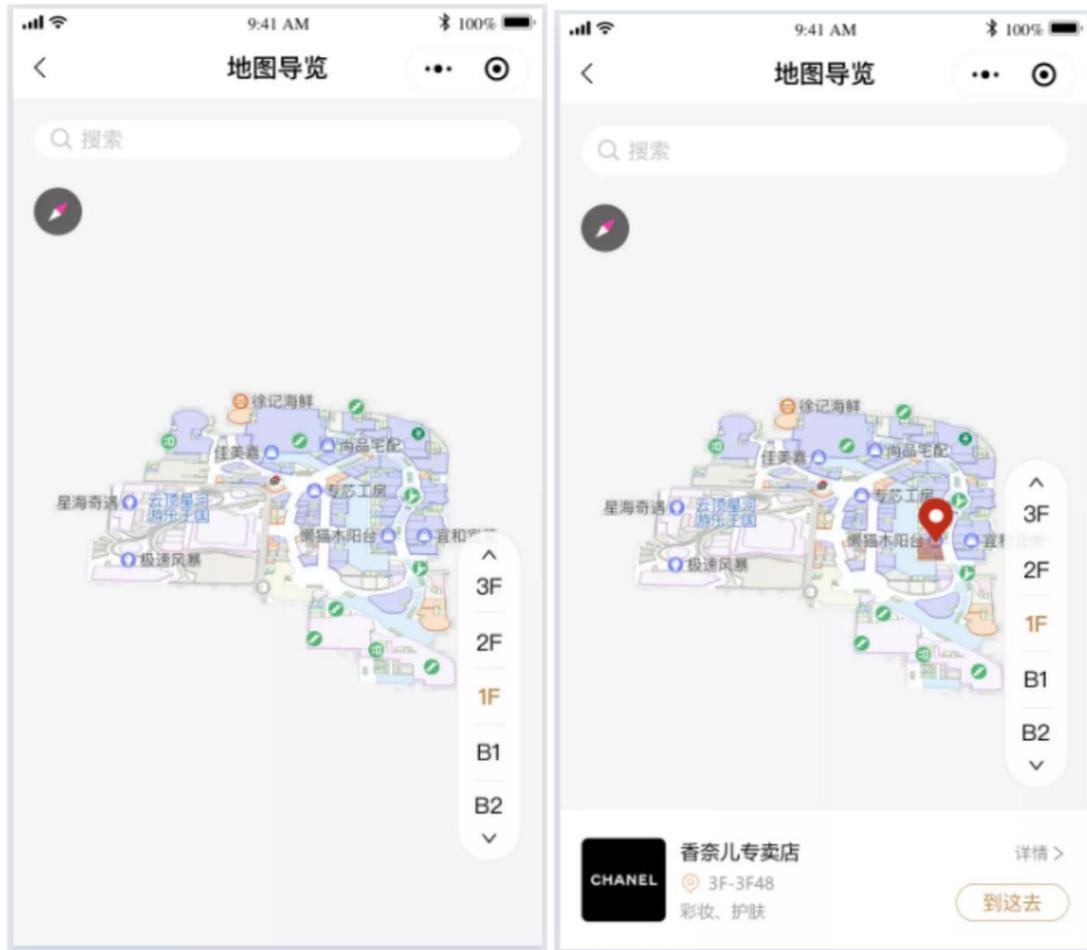
报名记录列表，上方导出按钮

根据筛选条件，可以导出报名记录



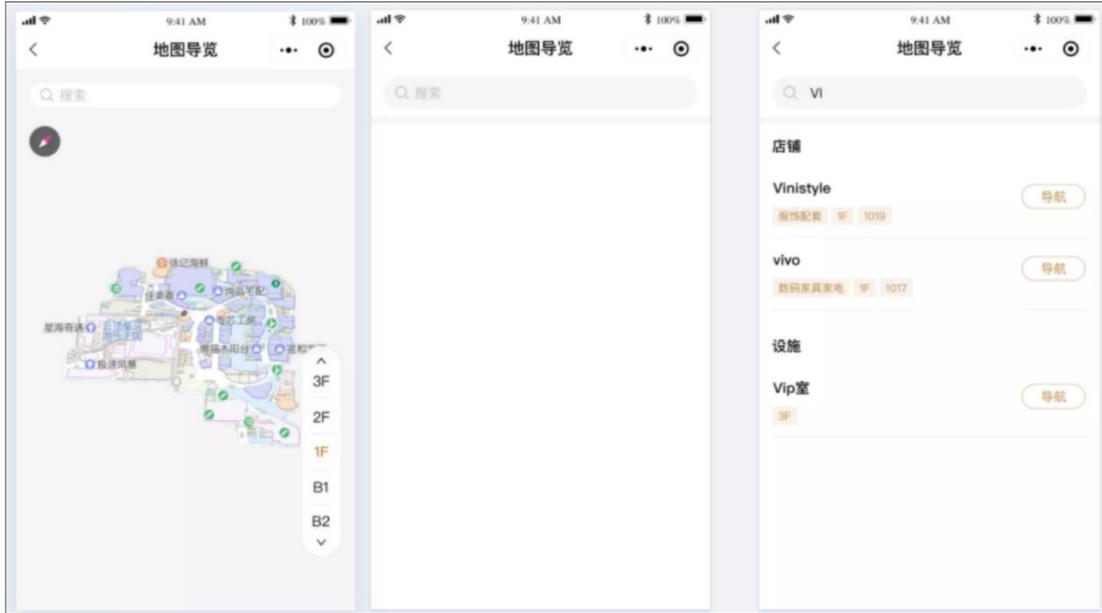
3.1.8 室内导航

用户通过小程序进入到室内导航，浏览商场地图；

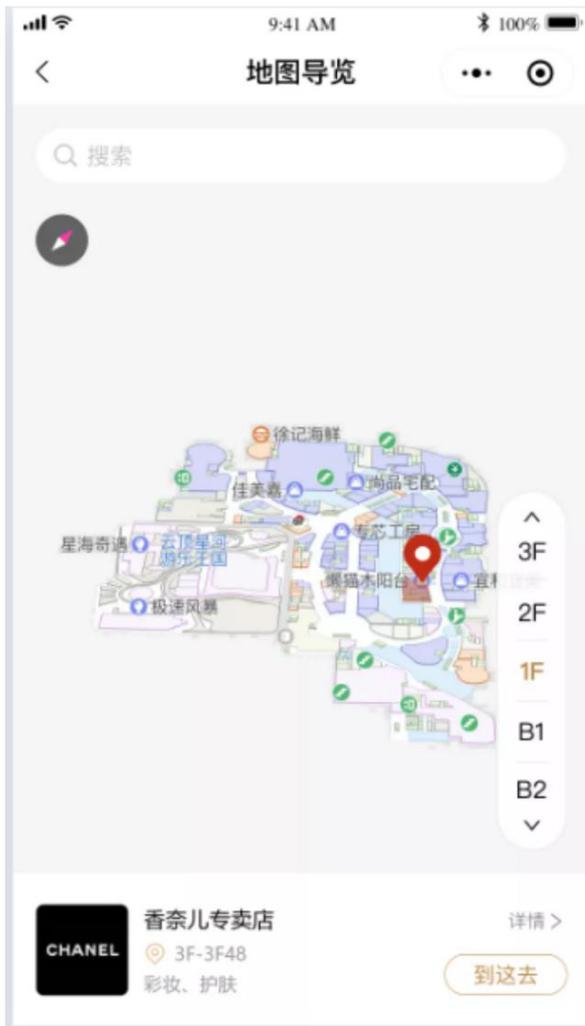


编辑店铺信息		店铺信息	店铺资质信息	店铺经营信息	店铺扣点记录
店铺编码:	4031				
店铺名称:	<input type="text"/>	✓ 店铺名称可用			
企业全称:	深圳市四季臻选餐饮管理有限公司				
企业类型:	<input type="text"/>				
企业法人:	<input type="text"/>				
企业法人证件号:	<input type="text"/>				
企业规模:	<input type="text"/>				
运营者姓名:	<input type="text"/>				
运营者部门/职位:	<input type="text"/>				
邮箱:	<input type="text"/>				
手机:	<input type="text"/>				
客服电话:	0755-86533306	(如填写固话, 格式: 010-12345678)			
店铺介绍:	<input type="text"/>				

用户浏览地图时，想要快速找到某一门店或者设施，通过模糊搜索的方式，找到门店或设施；



用户通过室内地图，对某一个感兴趣的门店，查询其详情；



用户在浏览室内地图时，找到自己要去去的店铺，可以规划去这家店铺的路线，规划路线之后，支持查看虚拟导航，虚拟导航不是按照用户定位实时更新，而是呈现一个箭头，按规划路线走完全程的动画展示；



路线页面；

4、内容服务工作

4.1.1 用户创建笔记

4.1.1.1 在用户初次进入发布笔记页面时，要求用户同意 EULA 条款

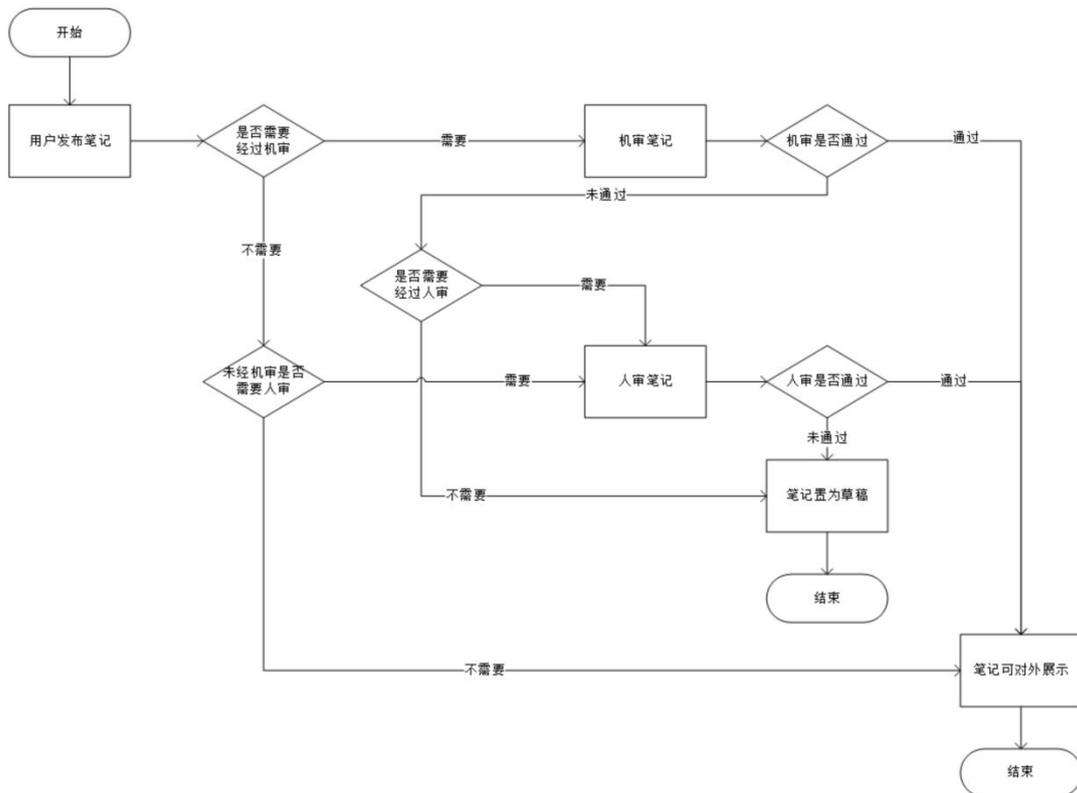
用户第一次进入发布 UGC 发布界面弹出一个 EULA 对话框，让用户确认遵守协议，如果拒绝就退出界面；

- EULA 协议的文本如下：
发布小贴士
HIU 鼓励积极、真实、原创的内容，含以下内容的分享笔记将不会被推荐：
1. 含有不文明语言、过度性感图片；

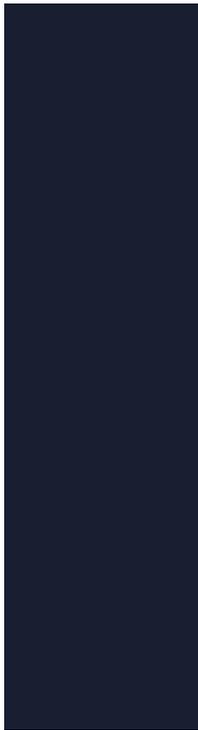
2. 含有网址链接、联系方式、二维码或售卖语言；
3. 冒充他人身份或搬运他人作品；
4. 通过有奖方式诱导他人点赞、评论、收藏、转发、关注；
5. 为刻意博取眼球，在标题、封面等处使用夸张表达。
6. 存在恶性竞争言辞，对商场、品牌、店铺或用户个人进行恶意、误导性评价。

4.1.1.2 发布内容过滤不良内容

用户发布内容时，对笔记内容进行过滤审核流程



笔记管理



三 👤 操作员

笔记状态管理

20

笔记作者: 笔记类型: 笔记状态:

发布时间: 至

[查询](#) [重置](#)

笔记ID	笔记作者	笔记类型	发布时间	状态	操作
00910	13800138000	图片笔记	2020-09-23 17:20:36	● 发布失败	查看
00910	13800138000	视频笔记	2020-09-23 17:20:36	● 发布成功	查看
00910	13800138000	图片笔记	2020-09-23 17:20:36	● 发布失败	查看
00910	13800138000	视频笔记	2020-09-23 17:20:36	● 发布成功	查看
00910	13800138000	图片笔记	2020-09-23 17:20:36	● 发布成功	查看
00910	13800138000	视频笔记	2020-09-23 17:20:36	● 发布成功	查看

共 40 条记录 < 1 2 3 4 5 6 7 8 9 > 10条/页 跳至 5 页

评论管理



三 👤 操作员

评论状态管理

20

评论作者: 评论类型: 评论状态:

评论时间: 至

[查询](#) [重置](#)

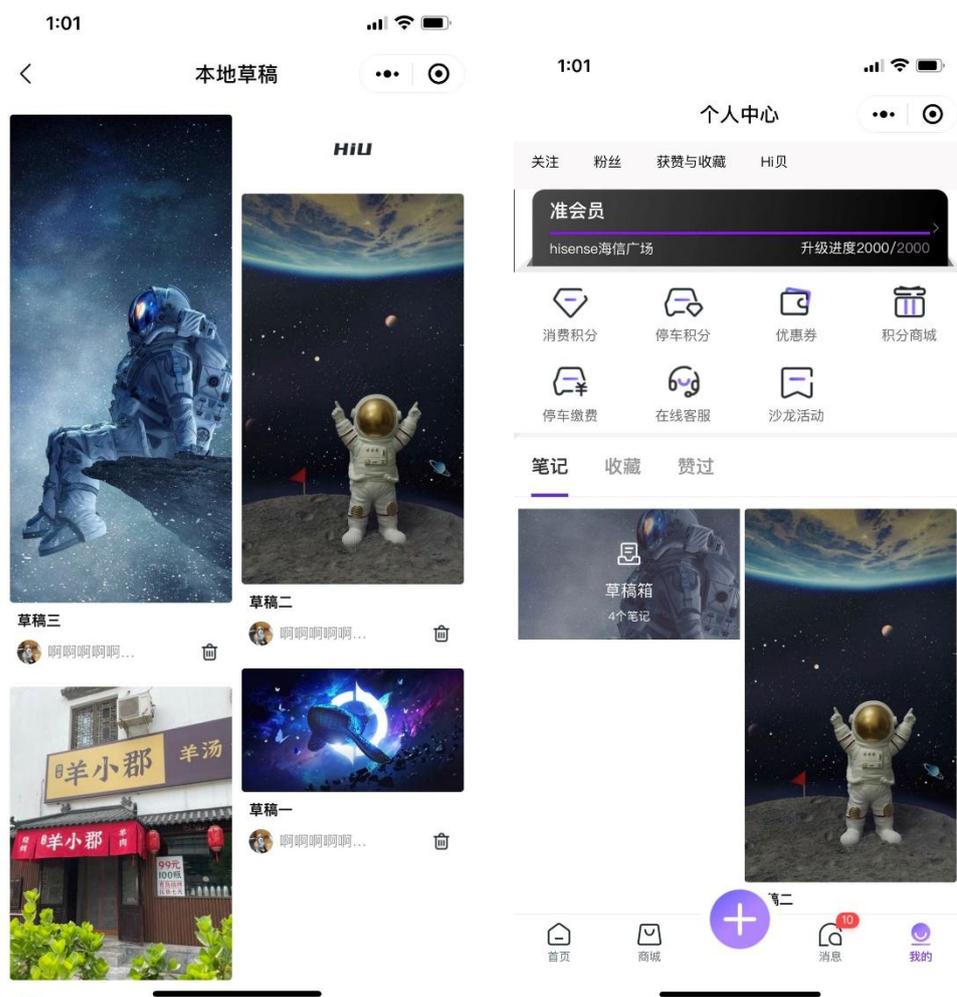
评论ID	评论作者	评论笔记ID	评论时间	状态	操作
00910	13800138000	00910	2020-09-23 17:20:36	● 评论失败	查看
00910	13800138000	00910	2020-09-23 17:20:36	● 评论成功	查看
00910	13800138000	00910	2020-09-23 17:20:36	● 评论失败	查看
00910	13800138000	00910	2020-09-23 17:20:36	● 评论成功	查看
00910	13800138000	00910	2020-09-23 17:20:36	● 评论成功	查看
00910	13800138000	00910	2020-09-23 17:20:36	● 评论成功	查看

共 40 条记录 < 1 2 3 4 5 6 7 8 9 > 10条/页 跳至 5 页

4.1.1.3 用户选择图片、视频、拍照发布笔记



4.1.1.4 用户创建一条笔记，保存草稿或发布，均可查询到记录



4.1.1.5 用户在笔记中，关联相关话题

用户编辑笔记，希望引用参与话题，来提升自己发布笔记的曝光。

4.1.1.6 用户在笔记中，关联地点（对接高德）

用户编辑笔记，希望在笔记中添加地址，以便其他用户查看笔记时，精准找到与笔记相关的地点。

4.1.1.7 不同用户身份关联商品限制

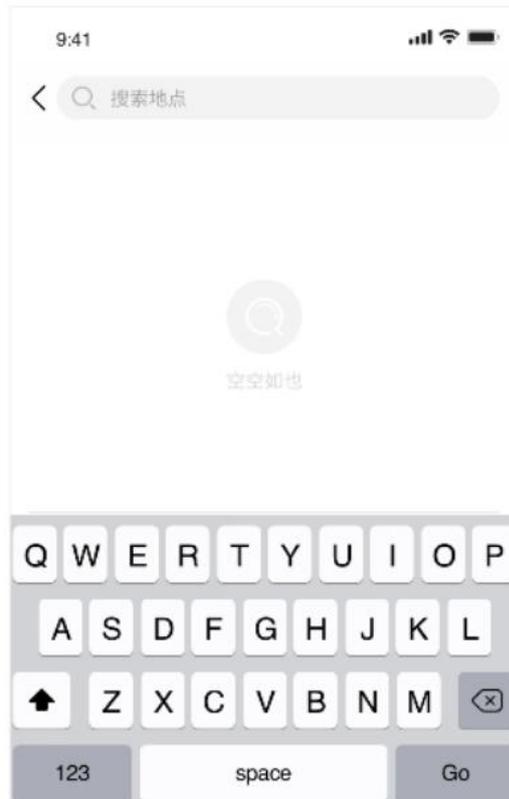
作为运营人员，希望指定用户可以关联指定商品，增加商品的曝光，提高商品的转化；

4.1.1.8 选择高德地图的定位城市

用户关联地点功能的时候，需要支持切换城市，并需要搜索城市，方便用户查找。



搜索城市页



4.1.2 用户浏览笔记

4.1.2.1 用户按模块浏览笔记列表点击进入可浏览笔记详情

用户想要查看某一模块下的笔记，切换模块后展示这一模块下的相关笔记，点击进入可查看感兴趣的图片笔记的详细内容。

4.1.2.2 用户按作者查看笔记

用户对某个作者的笔记感兴趣，查看这个作者发布的全部笔记；

4.1.2.3 用户按话题查看笔记

用户浏览感兴趣的笔记，希望通过笔记中的参与话题，找到其他和该话题相关的全部笔记。

4.1.2.4 用户查看其他用户主页的相关笔记

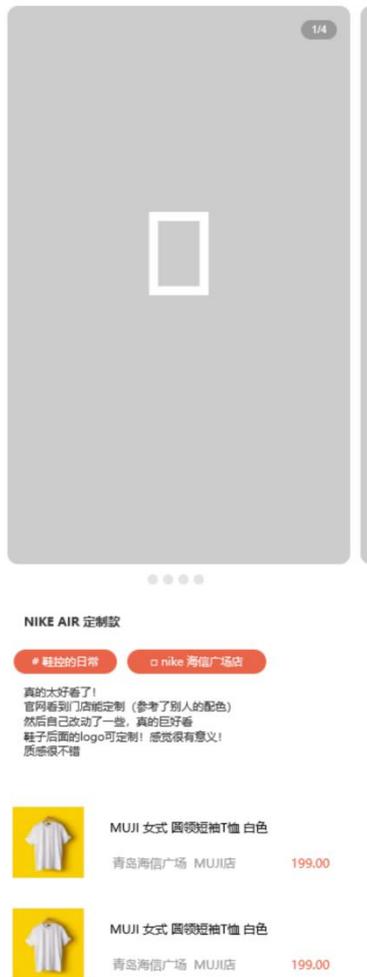
1/用户查看其他用户的个人主页；

2/用户查看某一用户的发布笔记；

3/用户查看某一用户的收藏笔记；

4.1.2.5 用户查看笔记详情中的商品链接

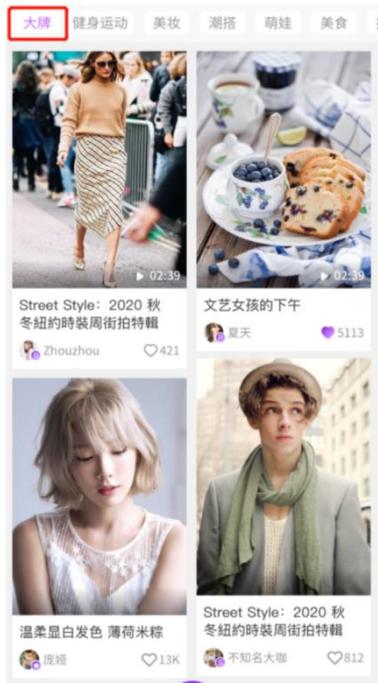
作为一个内部用户，想要让用户在笔记详情页中查看到关联商品的链接，以便于用户购买商品。



4.1.2.6 发现页中展示推荐笔记瀑布流

当前笔记没有自动识别他们应该属于哪个模块下的内容，而是基于笔记中选中的话题来关联模块进行展示，

因此有一部分笔记，由于没有关联任何话题，展示时无法找到这些笔记，临时方案为：在推荐 tab 中，展示全部笔记，按发布时间顺序，倒序排序全部笔记；



4.1.2.7 用户对自己发布的笔记删除

用户发布笔记后，有可能因为各种原因，不再想要展示这条笔记，需要将笔记删除，因此需要开发删除笔记功能，来满足用户的需要；

4.1.2.8 用户查看个人中心收藏、点赞的笔记

1/个人中心笔记展示区域，展示我的笔记、我收藏的笔记、我喜欢的笔记，分不同的 tab 展示，可以切换来查看各个 tab 下的笔记内容；

2/我收藏的笔记：收藏 tab 展示收藏笔记的条数；笔记瀑布流展示，为固定样式展示；

排序：按笔记被收藏的时间，倒序排序，最近收藏的在顶部；

3/我喜欢的笔记：赞过 tab 展示赞过笔记的条数；笔记瀑布流展示，为固定样式展示；排

序：按笔记被点赞的时间，倒序排序，最近点赞的在顶部；

4.1.2.9 用户发布的笔记，依据规则分发到不同区域进行展示

用户发布笔记后，笔记需要分发到不同城市的笔记列表中进行展示，需要一套规则来满足所有的笔记否可以被分发到对应的地区展示。

4.1.3 笔记互动

4.1.3.1 用户间拉黑

用户 A 不想看到用户 B 的相关内容，可将用户 B 拉黑，若互相为好友会将
被拉黑者从好友列表中移除，同时被拉黑者发布的笔记将不会出现在对方的笔记瀑布流中，拉黑操作可做解绑

4.1.3.2 用户看到喜欢的笔记，对笔记进行点赞

- 1/用户在笔记列表中，为喜欢的笔记点赞；
- 2/用户在笔记详情中，双击图片为当前笔记点赞；
- 3/用户在笔记详情中，点击点赞图标，为笔记点赞或取消点赞；

4.1.3.3 用户看到喜欢的笔记，对笔记进行收藏

用户查看感兴趣的笔记的详细内容，想要收藏这条笔记，通过操作底栏对笔记进行收藏。

4.1.3.4 用户对笔记发表评论，并查看评论

用户查看感兴趣的笔记，想要对笔记发表评论，通过操作底栏对笔记进行评论，并可查看评论内容。

4.1.3.5 用户在笔记详情页对评论的互动（回复&删除）

- 1/用户查看笔记评论，对笔记评论/评论回复进行回复。
- 2/用户发表了一条评论，希望可以将评论内容删除。



4.1.3.6 用户分享笔记详情 (微信好友-小程序卡片)

用户查看笔记详情，希望将笔记内容分享给好友。



4.1.3.7 用户 A 关注用户 B

- 1/用户 A 在用户 B 发布的笔记详情页中，关注用户 B
- 2/用户 A 在用户 B 的个人主页中，关注用户 B
- 3/用户 A 查看自己或他人的关注列表/粉丝列表，关注列表中的用户 B；

4.1.3.8 用户在消息中心对评论的互动

用户在消息中心，可以对评论互动消息，进行一些快捷回复操作，便于用户操作，不需要用户进入笔记后，查找自己的这条评论；

- 1/点击评论展示区域，弹层展示回复、查看笔记、举报、取消按钮；
 - 点击回复，底部弹出键盘弹层，可在不进入笔记详情页的情况下，对评论内容快捷回复；
 - 点击操作弹层中举报按钮，同笔记详情页举报按钮后续操作一致；
 - 点击操作弹层中查看笔记按钮，进入该笔记的笔记详情页；
 - 点击操作弹层中取消按钮，关闭操作弹层；

2/评论下方，回复评论按钮，与弹层中的‘回复’功能与交互完全一致；

4.1.3.9 用户举报违反协定的内容

用户预览笔记，发现违反协定的内容，支持对其进行举报；



4.1.3.10 用户在交互信息中查看获赞和收藏的详细情况

用户在个人中心，查看自己的获赞和收藏的详细情况；用户在他人的个人主页，查看他人的获赞和收藏的详细情况；

4.1.3.11 用户标记不喜欢的笔记内容

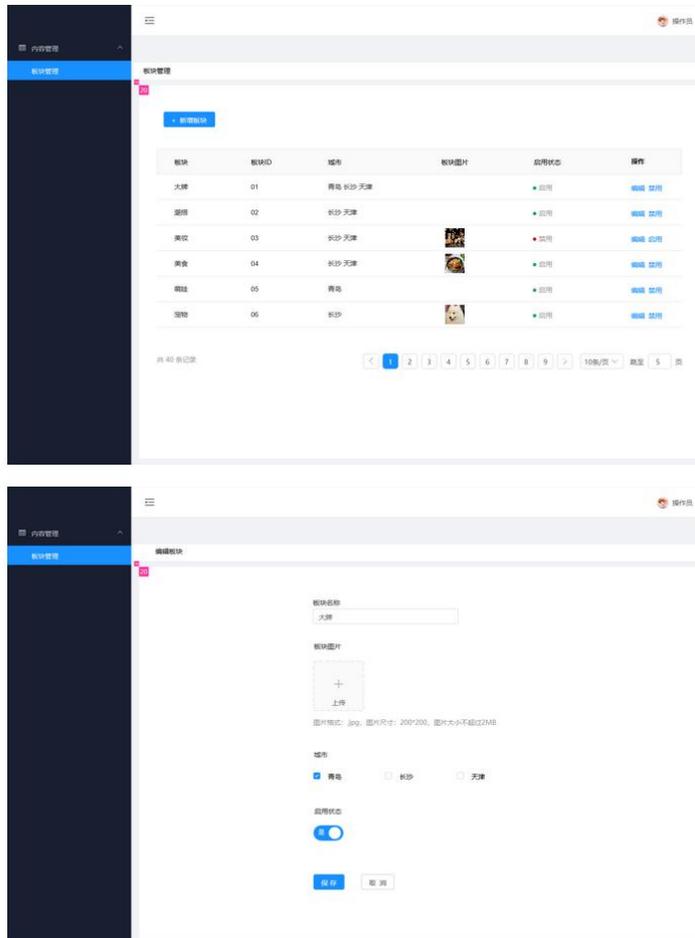
用户浏览笔记，可以对不喜欢的笔记标记‘不感兴趣’，被标记不感兴趣的笔记，将不再对该用户展示；

4.1.3.12 功能描述

长按首页笔记图片区域\笔记详情页长按笔记图片区域，页面弹出弹层，两种方式展开弹层的样式一致，都是页面居中展示提示框。点击笔记详情页分享按钮，页面弹出弹层，展示不感兴趣。不感兴趣的操作前提：1/只能对别人发布的笔记，标记不感兴趣，对自己的笔记，不能打不感兴趣标识；2/用户浏览首页的笔记瀑布流时，对不喜欢内容打标记；3/用户浏览某一条笔记的笔记详情页时，对不喜欢内容打标记；

4.1.4 运营管理

4.1.4.1 运营人员创建并管理板块



1/运营人员管理板块，在后台管理 – 笔记内容 – 板块管理中，可以查看当前全部创建的板块；

2/板块具有地域性，区分青岛、长沙、天津三个不同城市，展示的板块也有所不同；

3/支持对板块进行展示；

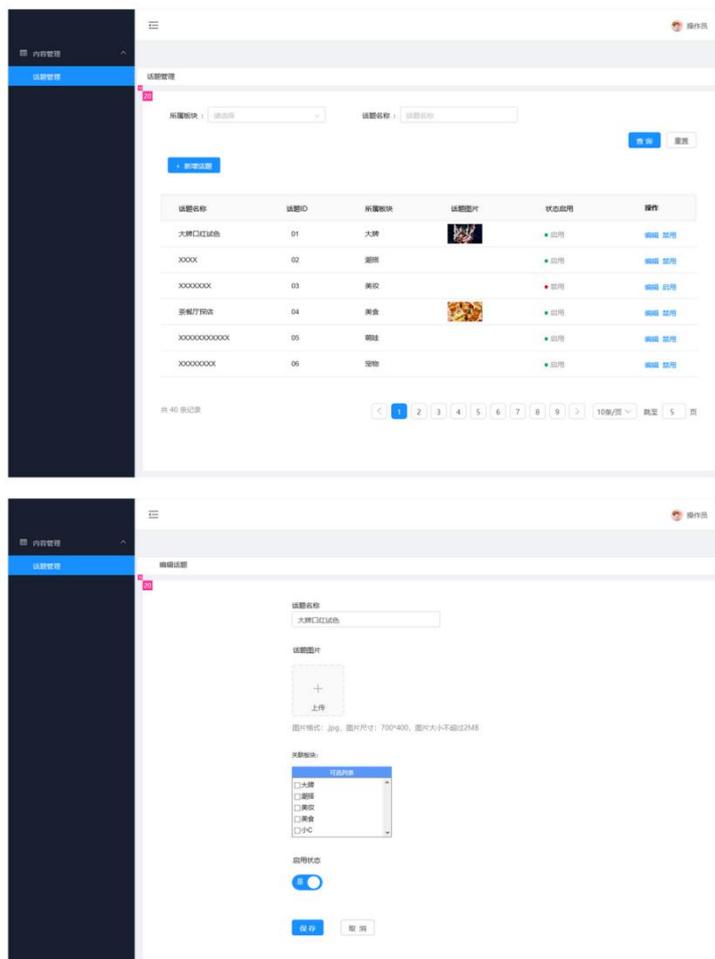
4/支持对板块进行创建、编辑；

5/可以按所属区域筛选板块；

6/板块设置文字不能重复，如果创建板块重复，保存时提示‘板块名称不能重复’，修改为不重复的板块名称后，才能保存成功；

7/板块不支持删除，由于板块下还有话题、笔记，因此如果不想要在展示该板块，则禁用即可；

4.1.4.2 运营人员创建并管理话题



1/运营人员管理话题，在后台管理--笔记内容-话题管理中，可以查看当前全部创建的话题

2/支持对话题进行展示

3/支持对话题进行创建、编辑；

4/可以按所属板块筛选话题，可以通过关键字搜索话题

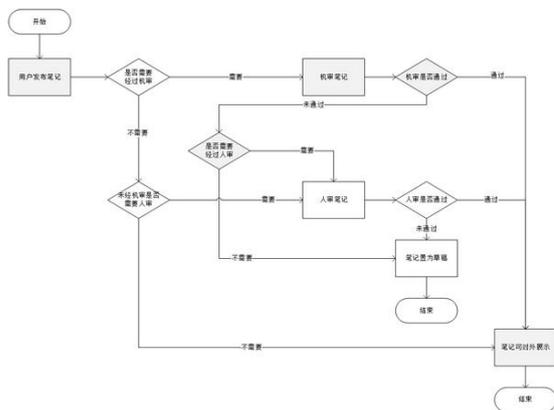
5/前台按 ID 引用话题内容，如果话题修改了文字，那么用户在创建笔记是使用的主题，文字也会随之变动，而不是一串文字快照；

6/话题名称不校验重复；

7/话题不支持删除，由于话题上还挂有笔记，如果不想要在展示该话题，可以将话题禁用，那么发布笔记就不会再选到该话题；

4.1.4.3 自动审核笔记

笔记对接三方，需要走自动审核流程；



1/流程图中，灰色部分为自动审核的流程；

2/对接自动审核，不需要考虑设置是否开启自动审核开关的问题，默认第一步必须经过自动审核；

3/用户发布笔记，机审笔记，依据审核结果，笔记状态置为：自动审核通过、待人工审核

- 自动审核通过：审核通过笔记发布成功，前台可展示
- 待人工审核：这个状态的笔记，在前台不会进行展示（目前还没有开发人工审核